

## Informations du réseau postal 9 mai 2017

### **La Poste garante d'un service postal de qualité**

**Désireuse de développer son réseau de vente sur l'ensemble du territoire national, la Poste portera le nombre de points d'accès à 4000 d'ici à 2020. Dans le canton de Genève, l'entreprise est en contact avec les autorités cantonales, avec lesquelles elle étudie actuellement la stratégie relative aux années à venir. Parallèlement, la recherche de solutions continue à faire l'objet de concertations avec les communes et la population au sujet des prémisses de cette orientation. La Poste s'engage à ne pas fermer d'offices de poste sans proposer d'alternatives adaptées et à assumer sa responsabilité sociale. Elle entend également éviter les licenciements, dans le Canton de Genève comme dans le reste de la Suisse.**

Jour après jour, le numérique et la mobilité prennent davantage de place dans notre quotidien. Pour la Poste, cela signifie que les clients effectuent de plus en plus souvent leurs opérations postales en déplacement via leur smartphone ou chez eux depuis leur ordinateur. Le guichet postal classique semble donc perdre de son attrait. La numérisation croissante et les exigences exprimées par la clientèle imposent à la Poste de faire preuve de flexibilité. Tandis que l'offre se diversifie et augmente même, les standards de qualité restent quant à eux élevés.

#### **Des points d'accès adaptés aux clients et garants d'un service postal de qualité**

Dans le cadre notamment du mandat qui lui a été assigné par le Conseil fédéral, la Poste tient à offrir un service public en phase avec son temps, orienté vers la clientèle et économiquement viable. Elle crée des offres adaptées aux besoins et de nouveaux points d'accès à ses prestations dans l'optique d'ajuster son réseau postal aux exigences de la population en perpétuelle évolution. En octobre 2016, la Poste a annoncé sa volonté d'étoffer son réseau de points d'accès aux services postaux, en portant leur nombre à 4000 d'ici à 2020. Ces prochaines années, elle poursuivra au même rythme la transformation des filiales postales traditionnelles en structures aux formats alternatifs. Comme jusqu'à présent, elle ne fermera pas d'offices de poste sans que des solutions de remplacement ne soient prévues. La Poste est fière de l'attachement que la population témoigne aux offices de poste traditionnels et prend très au sérieux les revendications et pétitions en faveur de la sauvegarde du service postal. En fin de compte, la Poste doit offrir un service public de qualité en adéquation avec les exigences de la population en perpétuelle mutation, ce qui passe également par des produits et des services numériques ainsi qu'une disponibilité 24h/24 et 7j/7. En outre, la Poste entend se donner les moyens de remplir son mandat d'infrastructure à l'avenir aussi, comptant pour cela sur un réseau dense de points d'accès de différents types. Dans son état actuel, compte tenu des prestations existantes, l'offre de la Poste dépasse déjà les exigences légales.

#### **Recherche de solutions par le dialogue**

La Poste attribue une grande valeur au dialogue : depuis longtemps déjà, elle entretient un échange régulier avec les différentes autorités. Depuis l'automne dernier, ce dialogue direct avec les cantons, les communes et les citoyens s'est encore intensifié afin d'augmenter le niveau de transparence et de

sécurité dans la planification de la transformation du service. La Poste est en contact avec les autorités cantonales genevoises, mais aucune décision n'ayant encore été prise, il est prématuré d'indiquer quels offices de poste et combien d'entre eux subiront des transformations d'ici à 2020. Cependant, la recherche de solutions pour les offices de poste qui ont d'ores et déjà été annoncés au canton se poursuit quant à elle. Comme fixé par la loi, les communes demeurent les principaux interlocuteurs dans le cadre de l'examen des éventuelles alternatives pour l'offre postale. Depuis le mois de janvier, la Poste fait également participer la population locale intéressée par les changements à des réunions d'information visant à présenter les solutions évoquées avec les autorités communales ainsi que les autres points d'accès disponibles dans la région, en répondant ouvertement à ses questions. La Poste a méticuleusement analysé les échos enregistrés auprès de la population, des représentants politiques et dans les milieux économiques et a déjà mis en œuvre les premiers changements. Cette analyse a souligné la nécessité d'améliorations dans le domaine des versements en espèces, de la distribution dans les zones rurales et de l'offre dans les localités avec agences postales. Le 1<sup>er</sup> septembre 2017, la Poste introduira par conséquent le versement en espèces à domicile dans toutes les localités qui disposent exclusivement d'agences postales. Cela permettra aux clients privés qui privilégient ce mode de paiement d'effectuer le versement d'espèces directement sur le seuil de leur porte. Par ailleurs, il sera possible pour les communes, les associations ainsi que les PME de déposer des envois en grande quantité auprès des agences postales. S'agissant des quotidiens en abonnement, ceux-ci seront distribués par la Poste avant midi dans les localités sans distribution matinale.

### **Grande responsabilité vis-à-vis du personnel**

La Poste assume sa responsabilité sociale en recherchant des solutions adéquates pour le personnel concerné par les transformations. L'objectif affiché de la Poste est de continuer à éviter les licenciements, dans le canton de Genève comme dans le reste de la Suisse. La Poste s'engage activement dans le dialogue avec les partenaires sociaux et s'efforce, comme d'habitude, de parvenir à des solutions constructives. Elle entend se conformer à la nouvelle convention collective et au plan social négociés avec les partenaires sociaux en 2016. La Poste demeure un employeur socialement responsable qui accorde une importance particulière au travail fourni chaque jour par son personnel.

### **Contacts**

Communication Ouest, tél. : 079 596 19 12